



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage – Programma van Eisen (PvE)	
Specialistisch vloeronderhoud Europese aanbesteding Openbare procedure voor de Categorie Schoonmaak	
Datum	18 februari 2026
Kenmerk	201865005.001.009
Versie	1.0

2. Ondertekening Inschrijver

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Programma van eisen

Bijlage – Programma van Eisen (PvE)	1
2. Ondertekening Inschrijver	2
3. Aanbestedingsprocedure	2
4. Implementatie	2
5. Algemeen.....	3
6. Specialistisch vloeronderhoud	3
7. Overige aspecten van de dienstverlening.....	4
8. Personeel en veiligheid	5
9. Kwaliteit en oplevering.....	7
10. Materiaal, middelen en machines	7
11. Contractmanagement & communicatie.....	8
12. Milieu en mens.....	10
13. Prijsstelling en Facturatie	11
14. Informatiebeveiliging	12
15. Ondertekening Inschrijver	13

3. Aanbestedingsprocedure

Eis	Toelichting
E.1	<i>ARVODI-2025</i> U gaat akkoord met de voorwaarden uit de ARVODI-2025.
E.2	<i>Akkoord concept Overeenkomst</i> Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de <i>Bijlage - Concept Raamovereenkomst Specialistisch vloeronderhoud</i> en de hiervoor genoemde voorwaarden inclusief de bij de Nota van Inlichtingen aangebrachte wijzigingen.
E.3	<i>Code Verantwoordelijk Marktgedrag</i> De Opdrachtgever is ondertekenaar van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en verwacht van onze contractpartners dat zij tenminste in de intentie van de Code handelen, zowel bij inschrijving als tijdens de duur van de Overeenkomst.

4. Implementatie

Eis	Toelichting
E.4	<i>Contactpersoon</i> De Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de implementatie en de Overeenkomst één vast contactpersoon en één vervangend contactpersoon aan. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtgever (strategisch) en de Deelnemer (tactisch), wanneer deze contactpersoon niet beschikbaar is kan de Opdrachtgever en/of Deelnemer zich wenden tot de vervangend contactpersoon. Deze contactpersoon bezit minimaal onderstaande competenties: • klantvriendelijk en klantgericht; • proactief en dienstverlenend; • communicatief sterk, overtuigingskracht; • verbinder; • resultaatgericht, daadkrachtig, proactief en initiatiefrijk.
E.5	<i>Implementatieplan</i> Onder implementatie wordt verstaan het implementeren van de dienstverlening in al haar facetten, inclusief de bijbehorende zorg en nazorg. De Opdrachtnemer levert

	binnen <u>15 werkdagen na definitieve gunning</u> een concept SMART implementatieplan aan. <i>Toelichting</i> • in dit implementatieplan staat duidelijk omschreven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling geeft aan de implementatie en realisatie van de dienstverlening met in achtneming van alle eisen. Het plan bestaat tenminste uit de volgende onderdelen: ◦ planning (zowel ten behoeve van opstart als reguliere jaarplanning); ◦ implementatiebijeenkomsten; ◦ borging voortgang implementatie en realisatie dienstverlening; ◦ vaststelling communicatie formats; ◦ vaststelling format vloerpaspoort. • in een implementatiebijeenkomst wordt het implementatieplan gepresenteerd. Tevens wordt in deze bijeenkomst aandacht besteed aan wederzijdse kennismaking op tactisch- en strategisch niveau; • de Opdrachtnemer werkt het implementatieplan SMART uit. Na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever wordt het implementatieplan uitgevoerd; • de volledige implementatie kent een termijn van maximaal 26 weken; • de implementatie wordt afgesloten met een door de Opdrachtgever georganiseerde evaluatie.
--	---

5. Algemeen

Eis	Toelichting
E.6	<i>Aanmelding en VOG</i> De Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de bepalingen en procedures zoals opgenomen in de <i>Bijlage - Aanmeldingsprocedure VOG externe leveranciers versie 08-01-2026</i> en <i>Bijlage - Schiphol aanmelding-veiligheidsonderzoek-werkgever-burgerluchtvaart</i> en zal deze onverkort naleven gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. De Bijlagen zijn onderhevig aan veranderingen. De Opdrachtgever zorgt voor het tijdig verstrekken van de juiste versie gedurende de hele looptijd van de overeenkomst.
E.7	<i>Verantwoordelijkheden Opdrachtgever</i> De Opdrachtgever stelt de volgende zaken kosteloos ter beschikking: • elektriciteit; • drinkwater.
E.8	<i>Terminologie</i> Voor wat betreft de (schoonmaak-) terminologie en de uitleg daarvan is de SIS-T lijst van toepassing. SIS-T staat voor Standaard Informatie Systeem-Terminologie. Dit is een lijst met vaktermen uit de schoonmaakbranche.
E.9	<i>Voldoen aan geldende wet- en regelgeving</i> De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde te voldoen aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder begrepen maar niet beperkt tot arbeidswetgeving, toepasselijke CAO-bepalingen, fiscale wetgeving (zoals correcte afdracht van belastingen en BTW), arbo- en milieuwetgeving.

6. Specialistisch vloeronderhoud

Eis	Toelichting
E.10	<i>Planning</i> De Opdrachtnemer stelt aan de hand van de door haar opgestelde en door de Deelnemer geaccordeerde vloerenpaspoorten een jaarplanning op. Het betreft de jaarplanning van de vaste werkzaamheden van plint tot plint. De Opdrachtnemer dient

	voor 1 november van het lopende jaar de jaarplanning voor het aankomende kalenderjaar aan te leveren via contractmanagement.rso@minszw.nl. De jaarplanning bevat een overzicht van de geplande vaste werkzaamheden met concrete start- en einddatum per locatie. De Opdrachtnemer ontvangt uiterlijk 31 december van de Deelnemer een goed- of afkeur op de ingediende planning. Indien door de Opdrachtnemer of door de Deelnemer wordt afgeweken van de definitieve planning, dan dient dit minimaal twee weken vooraf en schriftelijk aangegeven te worden met nieuwe datum van uitvoering. Dit geldt voor de Opdrachtnemer, de Deelnemer en de Afnemer. De wijziging dient door de genoemde partijen worden goedgekeurd. Uitzondering in deze eis zijn voorvallen met calamiteiten (zoals bommeldingen) waardoor de Opdrachtgever, de Deelnemer of de Afnemer geen begeleiding of toegang kan verlenen. Voor alle andere locaties geldt dat hiervoor geen jaarplanning opgesteld kan worden vanwege de bedrijfsvoering in desbetreffende panden. De planning van de werkzaamheden op deze locaties wordt per uitvoermoment in nauw overleg met de Deelnemer en desbetreffende locatie opgesteld.
E.11	<i>Uitvoering van de werkzaamheden</i> De Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening met de bedrijfsvoering en het primaire proces van de locatie. Met als voorwaarde een minimale verstoring van het primaire proces van de locatie waar het vloeronderhoud wordt uitgevoerd.
E.12	<i>Werktijden</i> De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit op werkdagen tussen 06.00 uur en 18.00 uur. Op aangeven van de Opdrachtgever en/of Deelnemer kan hiervan afgeweken worden. Mochten de werkzaamheden vanwege eisen van de Deelnemer toch plaats vinden in de avond (na 21:30), nacht of weekend dan vindt vergoeding plaats conform de daartoe opgenomen tabel in <i>Bijlage 1 prijsopgavenformulier > tabblad "Toeslagberekening"</i>.
E.13	<i>In- en uitruimen</i> Ten behoeve van het vloeronderhoud dient de Opdrachtnemer op afroep het uit- en inruimen van al het verplaatsbare meubilair uit te voeren (bureaus, kasten, lockers, stoelen, tafels etc.). <i>Onder uit- en inruimen ruimten wordt verstaan:</i> Voor het uitvoeren van de werkzaamheden dient het verplaatsbaar meubilair uit de desbetreffende ruimte(n) te worden verplaatst. Na uitvoering van de werkzaamheden dient al het meubilair op de oorspronkelijke plaats teruggezet te worden.
E.14	<i>Additionele werkzaamheden</i> Naast de vaste werkzaamheden kan additioneel vloeronderhoud uitgevraagd worden, zowel voor locaties die al in onderhoud zijn als voor nieuw aangesloten locaties. Hiervoor brengt de Opdrachtnemer een offerte uit op basis van de aangeboden staffelprijzen. De uitvoering van de werkzaamheden vindt plaats binnen 20 werkdagen na het schriftelijk akkoord van Deelnemer op de genoemde offerte.

7. Overige aspecten van de dienstverlening

Eis	Toelichting
E.15	<i>Geen afnameverplichting</i> De Opdrachtnemer gaat akkoord dat er geen verplichting voor de Opdrachtgever is tot het afnemen van een vooraf vastgesteld aantal m² dienstverlening. Aan het aantal vierkante meters, dan wel frequenties voor dienstverlening kunnen geen rechten worden ontleend.
E.16	<i>Vertraging</i>

	Dit betreft vertraging tijdens de uitvoering van de dienstverlening. Vertraging welke aantoonbaar door de Deelnemer wordt veroorzaakt, wordt vergoed tegen het in het prijsblad (<i>Bijlage 1 – Prijsopgavenformulier</i> > cel B9) genoemde uurtarief. Indien dit tijdig (direct) bij de juiste contractpersoon van- en aantoonbaar (schriftelijk – per e-mail) bij de Deelnemer is gemeld en als de Deelnemer de reden als valide is beoordeeld. De Deelnemer zal reactie op een claim altijd voorzien van een schriftelijke motivatie.
E.17	<i>Vloerenpaspoort</i> De Opdrachtnemer stelt, in samenwerking met de Deelnemer en de Afnemer, één eenduidig format vloerenpaspoort op. In dit format worden de volgende gegevens opgenomen: Door de Deelnemer aangeleverde gegevens: - NAW gegevens locatie; - type locatie (aan de hand van vaste typering); - per verdieping en per ruimte: ruimte functie, oppervlakte, vloerafwerking en vloercategorie. Door de Opdrachtnemer worden deze gegevens aangevuld met: - planning van de uitvoeringsmomenten (op locatieniveau); - de uitgevoerde handelingen en ingezette chemicaliën (op ruimteniveau); - beschrijving van niet verwijderbare vlekken, -verkleuringen, -beschadigingen en andere onregelmatigheden. De Opdrachtnemer actualiseert het vloerpaspoort binnen 5 werkdagen na uitvoering van elke locatie en stelt deze digitaal beschikbaar aan de Deelnemer. De Opdrachtnemer stelt het vloerenpaspoort digitaal en beschikbaar aan de Opdrachtgever. Het vloerenpaspoort moet te exporteren zijn naar een bewerkbaar format in MsExcel of gelijkwaardig.
E.18	<i>Kunstwerken</i> De kunstwerken mogen niet van stand worden veranderd. Indien dit een operationeel knelpunt is dient dit tijdig bij de Opdrachtgever gemeld te worden. Eventuele beschadigingen en/of standveranderingen dienen onverwijld aan de Deelnemer gemeld te worden. Herstelkosten van beschadiging zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, voor zover deze aan de Opdrachtnemer zijn toe te rekenen.

8. Personeel en veiligheid

Eis	Toelichting
E.19	<i>Markering werkgebied</i> Nabij passages van publiek (waaronder gebouwgebruikers) en/of indien aangegeven door de Deelnemer dient door de Opdrachtnemer afzettingen aangebracht te worden ten aanzien van het werkgebied. Deze afzetting dient een duidelijk visueel signaal te geven aan de gebouwgebruikers en overige publiek. De afzettingen dienen aangebracht te worden in overleg met de Opdrachtgever.
E.20	<i>Huisreglementen en veiligheid</i> De Opdrachtgever stelt de volgende eisen met betrekking tot de huisreglementen en veiligheid: • de Opdrachtnemer dient zich altijd te legitimeren bij het betreden van locaties; • de Opdrachtnemer conformeert zich aan de op locatie geldende huisreglementen; • de Opdrachtnemer meldt onveilige situatie op locatie direct aan bij ons contactpersoon op locatie; • de Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat er camerasystemen aanwezig zijn op locaties en dat deze camerabeelden worden vastgelegd; • de Opdrachtnemer maakt geen opnames op locaties, tenzij de beveiligingsautoriteit of beveiligingsfunctionaris van het object of ruimte hier schriftelijk toestemming voor geeft.

E.21	<i>Werkkleding</i> De Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de werkkleding van personeel de Opdrachtnemer: • personeel draagt herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding waardoor zij herkenbaar zijn; • personeel draagt geen gezicht bedekkende kleding en/of accessoires; • personeel draagt geen caps en muzikspelers; • wanneer personeel geen bedrijfskleding draagt is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.
E.22	<i>Taal</i> Personeel van de Opdrachtnemer dat werkzaamheden op locatie uitvoert beheerst de Nederlandse taal op benodigd niveau voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden. Hieronder verstaat de Opdrachtgever dat personeel van de Opdrachtnemer Nederlands verstaat, spreekt, schrijft, leest en begrijpt.
E.23	<i>Deskundigheid</i> De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam en opgeleid personeel in.
E.24	<i>Handelend optreden</i> Indien de uitvoering van de Opdracht leidt tot een calamiteit treedt het personeel van de Opdrachtnemer handelend op. De Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de gebouwenbeheerder van de Opdrachtgever te informeren over verdere acties.
E.25	<i>Schade</i> De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Opdrachtnemer verhaald. De Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door zijn personeel, per eerste gelegenheid schriftelijk aan Deelnemer. De kosten voor het onnodig verbreken van de verzegelingen van brandblusapparatuur door de Opdrachtnemer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
E.26	<i>Overige voorschriften</i> De Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende voorschriften: • wanneer de werkzaamheden (tijdelijk) onderbroken worden bergt de Opdrachtnemer de werkmaterialen veilig buiten het zicht van gebouwgebruikers op; • eten, drinken en roken is niet toegestaan tijdens uitvoering van de werkzaamheden; • technische ruimten worden niet als eetgelegenheid of pauzeruimte gebruikt; • na gebruik van pauzeruimten laat de Opdrachtnemer daar geen beschermmiddelen achter en wordt deze ruimte schoon achter gelaten.
E.27	<i>Wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften</i> De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen. Hier worden geen aparte kosten voor in rekening gebracht.
E.28	<i>Verantwoording en naleving van veiligheidsmaatregelen</i> De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zijn personeel, dat op de locaties wordt ingezet. Hierbij stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte van alle ongevallen op de locatie met verstrekking van alle ter zake doende inlichtingen. Wanneer de Opdrachtgever constateert dat veiligheidsmaatregelen niet worden nageleefd, en/of onzorgvuldig gebruik wordt gemaakt van ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen dan is de Opdrachtgever gemachtigd om de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te staken.
E.29	<i>Gevoelige informatie</i>

	Voor aanvang van de werkzaamheden (zowel bij aanvang van de Overeenkomst als bij het inzetten van medewerkers en/of onderaannemers) behouden wij ons het recht voor om onderstaande verklaringen van toepassing te verklaren. De Opdrachtnemer moet dan de verklaring ter plekke ondertekenen en inleveren bij de Deelnemer, daar de Opdrachtnemer mogelijk in contact komt met gevoelige informatie. Het delen daarvan is niet toegestaan. Voorbeelden van mogelijke verklaringen: - persoonsgebonden geheimhoudingsverklaring: door de door u ingezette medewerkers en medewerkers van eventuele onderaannemers; - verklaring van geen bezwaar door uw medewerkers en eventuele medewerkers van onderaannemers die betrokken zijn bij de uitvoering van deze opdracht; - bedrijfsgebonden geheimhoudingsverklaring: waarin de Opdrachtnemer garant staat voor de integriteit van de medewerkers en de medewerkers van eventuele onderaannemers die betrokken zijn bij de uitvoering van deze Opdracht.
E.30	<i>Onderaannemers</i> Na definitieve gunning, maar vóór aanvang van de werkzaamheden, dient de Opdrachtnemer, evenals eventuele ingeschakelde onderaannemers, de namen van de bij de Opdrachtgever in te zetten medewerkers te overleggen. Tevens dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat deze medewerkers beschikken over en voldoen aan de in dit PvE gestelde voorwaarden (zoals VOG, identiteitsbewijs, opleiding, enz.).

9. Kwaliteit en oplevering

Eis	Toelichting
E.31	<i>Kwaliteit</i> De werkzaamheden worden uitgevoerd op een dergelijke wijze dat na uitvoer de kwaliteit voldoet aan het in <i>Bijlage - Opleverresultaat Specialistisch Vloeronderhoud</i> beschreven resultaat.
E.32	<i>Opleveringprotocol</i> Voor het opleveren van de uitgevoerde werkzaamheden wordt het opleverprotocol gebruikt, zoals opgenomen in <i>Bijlage - Opleverprotocol Specialistisch Vloeronderhoud</i>. Deze Bijlage wordt bij elke oplevering ondertekent door een vertegenwoordiging van de betrokken partijen en ter beschikking gesteld in het online portal. Het getekende document wordt per mail verzonden aan de Opdrachtgever. Afwijkingen van dit protocol zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn goedgekeurd.
E.33	<i>Oplevering</i> Oplevering vindt plaats binnen 5 werkdagen na de laatste uitvoeringsdag. Bij de oplevering zijn tenminste aanwezig een vertegenwoordiging van de Deelnemer en optioneel een vertegenwoordiging van de gebouwbeheerder. De Opdrachtnemer verzorgt de planning en uitnodigingen voor deze opleveringen. Een deeloplevering is nooit groter dan 10.000 m².
E.34	<i>Dispuut/ geschillenregeling</i> Indien de partijen geen overeenstemming bereiken over het resultaat dan schakelt de Deelnemer een door Opdrachtgever gecontracteerde onafhankelijke derde partij in. Deze onafhankelijke derde voert een beoordeling van de kwaliteit uit en stelt daarvoor een onderbouwd en herleidbaar rapport op. De kosten van deze onafhankelijke derde worden betaald door de veroorzaker, n.b. de partij die in het ongelijk is gesteld.

10. Materiaal, middelen en machines

Eis	Toelichting
E.35	<i>Materialen en middelen</i>

	Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door de Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben.
--	--

11. Contractmanagement & communicatie

Eis	Toelichting
E.36	Bereikbaarheid U bent op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 08.00 en 18.00 uur) voor de Opdrachtgever zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar.
E.37	Schade Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Opdrachtnemer verhaald. Ook gevolgschade kan op de Opdrachtnemer worden verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, direct toch uiterlijk op de dag van ontstaan te melden bij de Opdrachtgever. De kosten voor het onnodig verbreken van de verzegelingen van brandblusapparatuur door een medewerker van de Opdrachtnemer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
E.38	Managementrapportage Opdrachtnemer dient per Deelnemer proactief, kosteloos, correct, volledig en tijdig binnen één maand na afloop van een kwartaal een managementrapportage digitaal in bij zowel de tactische contractmanagers van de Deelnemers als strategisch contractmanager van de Opdrachtgever (CMSchoonmaak@minszw.nl). Toelichting kwantitatieve deel rapportage De Opdrachtnemer doet dit in een bewerkbaar Excel format, inclusief werkende formules, zonder enige vorm van beveiliging en zonder macro's. De managementrapportage wordt voortschrijdend opgebouwd en bevat maximaal alle informatie horende bij alle kwartalen van het lopende (contract) jaar. De opzet en inhoud van de managementrapportage wordt na gunning in overleg met de Deelnemer en de Categorie Schoonmaak definitief vastgesteld. Alle bedragen in de rapportages zijn exclusief btw en tellen per kalendermaand op naar een kwartaal. Deze bestaat ten minste uit: • Maandelijks gerealiseerde gefactureerde omzet over een kwartaal (uitgesplitst op kosten naar regulier, additioneel en overig) per locatie afgezet tegen de geprognoseerde omvang; • Financiële impact van mutaties en/of schorsingen (indien van toepassing); • Scores op KPI's en Social Return (aan de hand van o.a. Wizzr) (tussen-)resultaten en een specificatie van het berekende resultaat; • Aantal klachten (op geaggregeerd niveau per locatie), incl. doorlooptijden, en grofstoffelijke oorzaak; • Aantal openstaande facturen > 30 dagen; • Openstaand bedrag nog te factureren (reeds geleverd/uitgevoerd in het afgelopen kwartaal). Toelichting kwalitatieve deel rapportage Gelijktijdig met de Excel rapportage levert de Opdrachtnemer een Bijlage mee in waarin de volgende zaken tenminste worden behandeld: • Contract gerelateerde bijzonderheden met positieve en negatieve impact; • Escalaties/ input vanuit operationele/ tactische overleggen; • Analyse over trends in de cijfers uit de rapportage. Jaarrapportage Eenmaal per jaar (uiterlijk 8 weken na afloop van een contractjaar of zoveel eerder als het strategisch overleg is gepland) verstrekt de Opdrachtnemer een jaarrapportage (in Word) waarin o.a. alle rapportage items plus het jaarresultaat van de KPI's worden geanalyseerd en voorzien van een toelichtende onderbouwing.

	<i>Aanvullende vragen</i> De Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode op verzoek van de strategisch contractmanager maatwerkrapportages en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. De Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages, binnen de gezamenlijk overeengekomen tijdspanne, kosteloos ter beschikking. De Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages. <i>Juistheid</i> De Opdrachtgever kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke juistheid/kwaliteit) laten controleren door een onafhankelijke derde. Opdrachtnemer verleent hier medewerking aan. Indien de onafhankelijke derde constateert dat er omissies zijn in de rapportage, zijn de kosten van de inzet van de onafhankelijke derde én voor het eventueel herstel van de rapportage(s) voor rekening van de Opdrachtnemer.
E.39	<i>Contractmanagement</i> Het is voor Opdrachtgever van belang dat de coördinatie van alle samenhangende activiteiten is gewaarborgd, waarbij de relatie en communicatie op strategisch niveau vanuit categoriemanagement Schoonmaak Rijk plaatsvindt. Het tactisch contractmanagement wordt gevoerd door Deelnemer. Opdrachtnemer neemt deel aan de georganiseerde overlegvormen (communicatiematrix). Dit houdt tenminste in: • minimaal 12x per jaar operationeel overleg; • minimaal 4x per jaar tactisch overleg; • minimaal 1x per jaar strategisch overleg. Het strategisch overleg vindt plaats onder voorzitterschap van categoriemanagement Schoonmaak Rijk. In <i>Bijlage – Communicatiematrix</i> is de communicatiematrix verder uitgewerkt. De Opdrachtnemer zorgt binnen 5 werkdagen voor een digitaal uitgewerkte verslaglegging van alle vormen van overleggen, inclusief besluiten en afsprakenlijst, en legt deze digitaal aan de Opdrachtgever voor ter goedkeuring. De Opdrachtgever geeft binnen 5 werkdagen een reactie (goedkeur of afkeur). Gespreksverslagen van het tactisch overleg worden ook digitaal verzonden aan categoriemanagement Schoonmaak Rijk. Alle correspondentie ten behoeve van categoriemanagement Schoonmaak Rijk levert de Opdrachtnemer aan via cmschoonmaak@minszw.nl.
E.40	<i>Klachten- en complimentenprocedure</i> De Opdrachtgever verstaat onder een klacht: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Klachten worden behandeld volgens een vaste klachtenprocedure. De Opdrachtgever verstaat onder een compliment een uiting van waardering over een bewezen dienst, persoon of product. De Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure. Hierin zijn in ieder geval de volgende aspecten geborgd: • klachten en complimenten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door de Opdrachtgever worden geuit en dienen in de status overzichten opgenomen te worden; • klachtafhandeling: klachten die het arbeidsproces van de pandgebruiker verstoren dienen binnen 48 uur na melding afgehandeld te zijn; • er is sprake van klachtafhandeling wanneer de Opdrachtgever heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing; • de Opdrachtnemer neemt in het geval van klachten direct actie en stelt de Opdrachtgever op de hoogte indien er niet direct een oplossing voorhanden is; • de Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht;

	- klachten met een terugkerend karakter signaleert de Opdrachtnemer proactief en worden (aan de hand van een plan van aanpak) met de Opdrachtgever besproken; - een geaggregeerd overzicht van de klachten en complimenten maakt onderdeel uit van de management rapportage. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening, administratieve afhandeling en overige. De klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt door de Opdrachtnemer na gunning ter beschikking gesteld. Hierin zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen: - waar en hoe kunnen de klachten en complimenten ingediend worden? - hoe is de klachten- en complimentenprocedure intern georganiseerd? - hoe ziet het escalatiemodel er uit? Deze klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt pas van kracht na goedkeuring door de Opdrachtgever.
E.41	KPI De Opdrachtnemer conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in <i>Bijlage - Protocol beoordeling KPI</i>. De scores op de KPI's worden door de Opdrachtnemer in de kwartaalrapportage voortschrijdend aangevuld. De resultaten en totaalscores van de KPI's worden als volgt besproken: - in het tactisch overleg zullen de resultaten individueel worden besproken met de contactperso(n)en van de Opdrachtnemer. Er zullen afspraken gemaakt worden over de uitvoering van eventueel benodigde verbeteringen van de dienstverlening; - In het jaarlijks strategisch overleg, met de Categoriemanagement Schoonmaak en de contactpersoon van de Opdrachtnemer, zal de totaalscore op perceelniveau worden besproken en afspraken gemaakt worden voor de eventuele te nemen vervolgacties.

12. Milieu en mens

Eis	Toelichting
E.42	Social return 2.0 De Opdrachtnemer dient minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst te besteden aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief. Toelichting Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. De Opdrachtnemer vindt social return belangrijk en wil graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geeft de Opdrachtgever de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht. Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen: - Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong) - Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. - Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. - Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. - Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. - Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte. - Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.

	• De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers) • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. De Opdrachtnemer maakt na gunning een plan van aanpak social return en dient dit binnen één maand na ingangsdatum van de Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijft de Opdrachtnemer hoe social return toegepast gaat worden bij de uitvoering van de Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: • de wijze waarop de Opdrachtnemer impact creëert; • de manier waarop de Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert; • de wijze waarop de Opdrachtnemer de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op zijn initiatief; • de randvoorwaarden; • de planning. De Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op uw plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak. Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. U rapporteert in de managementrapportage. De voortgang wordt minimaal jaarlijks besproken tijdens het strategisch overleg.
--	--

13. Prijsstelling en Facturatie

Eis	Toelichting
E.43	<i>Bestelproces</i> Er zijn 3 bestelprocessen: 1. Plint tot plint (vaste werkzaamheden) Voor alle locaties die binnen de zogenaamde plint tot plint beurt vallen levert de Opdrachtnemer een jaarplanning aan. De kosten worden bepaald aan de hand van de vloerenpaspoorten. 2. Planbaar in overleg (vaste werkzaamheden) Voor een aantal locaties geldt dat de werkzaamheden alleen planbaar zijn in nauw overleg met de Deelnemer en de Afnemer. Dit vanwege diverse bijzonderheden, waaronder de ligging en/of de toepassing van desbetreffende locatie. 3. Afroep (additionele werkzaamheden) De Deelnemer heeft de mogelijkheid diverse werkzaamheden af te roepen. De Opdrachtnemer brengt hiervoor een gespecificeerde offerte uit. Hiervoor gelden de volgende stappen: A. verzoek tot offerte van de Deelnemer naar de Opdrachtnemer; B. de Opdrachtnemer brengt offerte uit aan de Deelnemer (binnen 10 werkdagen na verzoek). Een offerte is tenminste voorzien van het bijbehorend vloerenpaspoort en een met Afnemer afgestemd uitvoermoment bij goedkeur; C. de Deelnemer beoordeelt de offerte en geeft binnen 10 werkdagen schriftelijke reactie (goedkeur of gemotiveerde afkeur); D. de Opdrachtnemer start uitvoering conform offerte binnen 10 werkdagen na het ontvangen van het schriftelijke akkoord.
E.44	<i>Tarieven</i> De opdrachtnemer voert de dienstverlening uit voor de in <i>Bijlage 1 - Prijsopgavenformulier</i> opgenomen tarieven.

E.45	<i>Opdrachtbevestiging</i> De Opdrachtnemer voert alleen opdrachten uit na schriftelijke opdrachtverlening door de Deelnemer.
E.46	<i>Werkzaamheden onder begeleiding</i> Voor een aantal ruimtes binnen de Rijkskantoren kan gelden dat de door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers daar alleen onder begeleiding van of met toestemming van de betreffende ruimtebeheerder mogen komen. Dit komt zeer sporadisch voor. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met enige vertraging in het uitvoeren van de werkzaamheden in verband met dit proces. De Deelnemer/Opdrachtgever kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele financiële gevolgen met betrekking tot verliesuren.
E.47	<i>E-facturatie</i> Voor de facturering aan de Opdrachtgever geldt dat de Opdrachtnemer verplicht is tot e-factureren. Actuele informatie over e-factureren aan de rijksoverheid staat in de: Bijsluiter e-factureren aan de Rijksoverheid: Informatie voor leveranciers . Hier kunt u ook informatie vinden over de zogeheten basisfactuur Rijk, het type e-factuur dat de Opdrachtnemer gebruikt voor facturatie aan de Opdrachtgever.
E.48	<i>Facturen</i> De facturen van de Opdrachtnemer dienen minimaal aan de factuureisen van de Opdrachtgever te voldoen. Deze zijn opgenomen in <i>Bijlage - Factuureisen</i> . Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen.
E.49	<i>Vervaltermijn vergoeding</i> U accepteert dat een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover de Opdrachtnemer de vergoeding niet aan de Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen 365 kalenderdagen na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.
E.50	<i>Indexatie</i> Indexatie is mogelijk conform art. 4.4 Raamovereenkomst Specialistisch vloeronderhoud.

14. Informatiebeveiliging

Voor de beveiliging van de gegevens die door Opdrachtgever en/of Deelnemer aan Opdrachtnemer worden aangeleverd, inclusief eventuele afgeleide gegevens die hieruit voortvloeien, gelden de volgende eisen:

Eis	Toelichting
E.51	<i>Gebruik en toegang</i> De Opdrachtnemer gebruikt de gegevens uitsluitend voor de uitvoering van de Opdracht en beperkt de toegang tot geautoriseerde medewerkers via persoonlijke accounts.
E.52	<i>Beveiliging</i> De Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens adequaat te beveiligen. De Opdrachtnemer licht bij Inschrijving schriftelijk en op hoofdlijnen toe welke maatregelen reeds zijn getroffen, indien aanwezig aangevuld met van toepassing zijnde certificeringen.
E.53	<i>API-functionaliteit</i> Het ICT-systeem van de Opdrachtnemer waar de gegevens in worden vastgelegd, moet beschikken over API-functionaliteit of een functioneel gelijkwaardig koppelmecanisme voor het uitwisselen van data met externe systemen. De koppelfunctionaliteit ondersteunt bidirectionele gegevensuitwisseling en maakt het mogelijk om data veilig, geautomatiseerd en gestructureerd te integreren met onder andere een Data Warehouse en Mendix-applicaties.
E.54	<i>Locatie gegevensopslag</i>

	De gegevens worden opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Opslag of verwerking buiten de EER is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke instemming van de Opdrachtgever.
E.55	<i>Locatiecode van de RSO</i> De Opdrachtnemer maakt voor de registratie van locaties gebruik van de locatiennaam en locatiecode van de RSO.
E.56	<i>Incidentmelding</i> Beveiligingsincidenten en (mogelijke) datalekken worden onverwijld en zonder onnodige vertraging, uiterlijk binnen 24 uur na constatering, per e-mail gemeld aan de Opdrachtgever via het centrale meldpunt: IBenP-RSO@minszw.nl .
E.57	<i>Einde opdracht</i> Bij beëindiging van de Opdracht bepaalt de Opdrachtgever of de gegevens worden overgedragen of verwijderd. De Opdrachtnemer voert dit aantoonbaar uit conform instructies van de Opdrachtgever.

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

15. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.